Panamá, 20 de octubre de 2026

Licenciada
Zelmar Rodríguez Crespo
Administradora General
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)
E.S.D.

Asunto: Comentarios a la consulta pública sobre las directrices para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211)

Estimada Zelmar:

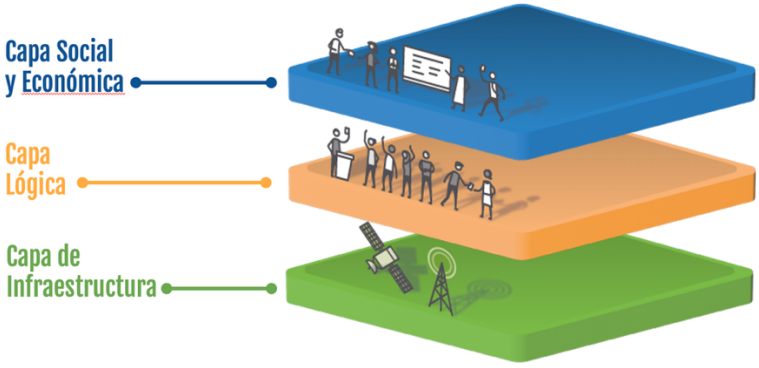
Agradezco la oportunidad de contribuir a esta consulta pública sobre un tema de especial importancia para la conectividad y el desarrollo del país. Presento estos comentarios a título personal, en mi condición de ingeniero eléctrico y electrónico, con idoneidad No. 97-039-007 y cédula de identidad personal No. 8-515-415.

Reconozco y felicito a la ASEP por sus esfuerzos para brindar mayor certeza sobre la calidad del servicio de Internet, fortalecer la transparencia y proteger a los usuarios. Para contribuir a estos objetivos, considero importante analizar la propuesta desde una perspectiva integral de gobernanza de Internet, que permita evaluar conjuntamente el desempeño de las redes, la asequibilidad del servicio, la expansión del acceso y la reducción de las brechas digitales.

Este enfoque guarda relación con los artículos 1 y 5 de la Ley 31 de 8 de febrero de 1996, que orientan la política de telecomunicaciones hacia la mejora de la calidad, el acceso universal, la inversión, la competencia y los precios justos y razonables.

El modelo de tres capas del ecosistema de Internet ofrece una perspectiva útil para analizar estos objetivos:

- **Capa de infraestructura física:** comprende las redes, los equipos y los medios de transmisión y acceso.
- **Capa lógica:** incluye los protocolos, los estándares y los sistemas de identificación que permiten la comunicación y la interoperabilidad entre redes.
- **Capa económica y social:** abarca los usos de Internet, las condiciones para acceder a sus servicios y los beneficios que genera para las personas.



Estas capas son interdependientes. Por ello, las decisiones sobre calidad deben considerar tanto el desempeño de la infraestructura como sus efectos sobre la operación de Internet, los costos del servicio y las posibilidades reales de la población de conectarse y aprovecharlo.

Desde esta perspectiva, presento las siguientes consideraciones:

1. Orientar la calidad hacia una conectividad significativa.

La calidad del servicio debe contribuir a que **todas las personas** puedan utilizar Internet de manera útil, segura y sostenida. Para ello, es necesario considerar tanto el desempeño técnico de la infraestructura como la disponibilidad y asequibilidad del servicio, el acceso a dispositivos adecuados y las habilidades digitales, que también influyen en la experiencia de uso.

Este enfoque es congruente con el artículo 44 de la Ley 31 de 1996, que reconoce el derecho de toda persona a acceder a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones, conforme a las normas vigentes y a los requerimientos de la concesión correspondiente. Desde esta perspectiva, las excepciones a las obligaciones de medición, cálculo y reporte previstas en el artículo 1 de la propuesta requieren una justificación clara y mecanismos alternativos de seguimiento. Aunque pueden responder a dificultades operativas o a criterios de proporcionalidad, su aplicación debe permitir conocer y mejorar la calidad que reciben los usuarios comprendidos en ellas.

Por ello, propongo que la evaluación de la regulación considere sus efectos sobre toda la población: quienes ya cuentan con el servicio, quienes tienen dificultades para mantenerlo y quienes permanecen desconectados. El propósito debe ser mejorar la experiencia de los usuarios y ampliar, en condiciones de equidad, las oportunidades de educación, participación en la economía digital, comunicación, entretenimiento y acceso a servicios.

2. Incorporar las perspectivas de las múltiples partes interesadas.

La definición de los indicadores y sus metodologías requiere espacios de discusión técnica que aporten evidencia a las decisiones de la ASEP. Estos espacios deberían

reunir a operadores de distintas escalas, comunidad técnica de Internet, academia, sociedad civil y representantes de los usuarios, así como a instituciones públicas cuyas funciones se relacionen de manera transversal con la inclusión digital, la educación, la salud y el desarrollo social.

La discusión debe recoger las necesidades de distintos grupos de usuarios: hogares con limitaciones económicas, comunidades rurales y comarcales, habitantes de zonas de difícil acceso o de alta peligrosidad, clientes residenciales y corporativos, y beneficiarios de proyectos de conectividad de interés público. También es importante considerar la experiencia de quienes utilizan servicios comprendidos en las excepciones de la propuesta.

Su participación permitiría identificar barreras que los indicadores de red no reflejan por sí solos. Para que sea efectiva, debe apoyarse en información comprensible, mecanismos accesibles y documentación de los aportes y de su consideración en la decisión final.

3. Evaluar conjuntamente calidad, asequibilidad y expansión.

Recomiendo acompañar las obligaciones de medición con una evaluación de sus costos y de sus posibles efectos sobre la inversión, la competencia, el despliegue y el precio final para los clientes.

La disponibilidad de una red técnicamente adecuada no garantiza que todas las personas puedan utilizarla de manera óptima. Algunas enfrentan limitaciones económicas para contratar o mantener un plan que responda a sus necesidades. Por ello, el análisis debería considerar también las ofertas disponibles y su relación con la capacidad de pago de los hogares.

La implementación debe reconocer la diversidad de tecnologías —fibra óptica, cable, acceso inalámbrico y satelital, entre otras—, los modelos de prestación y la escala de los operadores. Esto permitiría establecer requisitos proporcionales y preservar iniciativas que atienden a poblaciones con pocas alternativas de conectividad.

Respecto del plazo de adecuación de seis meses, sugiero valorar una implementación escalonada, precedida de pruebas piloto y, cuando el marco jurídico lo permita, espacios controlados de experimentación regulatoria - sanboxes. Estos mecanismos permitirían verificar la viabilidad de las metodologías, sus costos y sus resultados antes de aplicarlas de manera general.

Asimismo, conviene revisar la representatividad estadistica de los indicadores provinciales. Los promedios pueden ocultar diferencias entre localidades, tecnologías y planes contratados. Su interpretación debería apoyarse en muestras adecuadas y criterios de desagregación que permitan identificar dónde se concentran las dificultades.

4. Reconocer las diferencias territoriales y delimitar las responsabilidades.

La experiencia de conectividad puede verse afectada por distintos factores, como fallas eléctricas, daños en equipos del usuario, incidentes de ciberseguridad o interrupciones de aplicaciones y plataformas externas.

Por ejemplo, una alteración del suministro eléctrico que afecte el equipo instalado en el hogar puede llevar al cliente a reportar una falta de acceso a Internet. De igual forma, la caída de una plataforma de contenido puede percibirse como una falla del proveedor de conectividad. Estos reportes requieren atención y diagnóstico, pero no deberían atribuirse automáticamente a una deficiencia de la red del concesionario.

Sugiero precisar los procedimientos para identificar, documentar y clasificar estas situaciones. La intervención de un tercero o la ocurrencia de un incidente tampoco deberían constituir una exención automática: corresponde evaluar la causa, las obligaciones del prestador y las medidas razonablemente exigibles para prevenir o mitigar sus efectos.

Las mediciones deben indicar qué segmento evalúan y distinguir el acceso contratado del desempeño de otras redes, aplicaciones y servicios. Estas definiciones deberían elaborarse con quienes operan las redes y con la comunidad técnica, preservando la interoperabilidad, los estándares abiertos y la capacidad de interconexión.

5. Establecer una supervisión útil y proporcional.

Los mecanismos de medición y reporte deben generar información verificable para identificar problemas, atender reclamos y orientar mejoras. Su diseño debería evitar que la recepción y revisión de informes se conviertan en una carga administrativa para la ASEP sin beneficios proporcionales para la supervisión y los usuarios.

El cumplimiento de indicadores técnicos puede coexistir con dificultades en la experiencia del cliente. Por ello, conviene complementar los resultados de red con información sobre continuidad, atención de reclamos y dificultades de uso, y relacionarlos con los datos disponibles sobre asequibilidad y brechas territoriales.

Propongo revisar la necesidad, periodicidad y alcance de cada reporte, eliminar duplicidades y evaluar mecanismos automatizados y seguros que reduzcan tareas repetitivas. También considero pertinente facilitar herramientas públicas de medición, mediante aplicaciones, páginas web o sondas, con resultados comprensibles y explicaciones sobre su alcance y limitaciones.

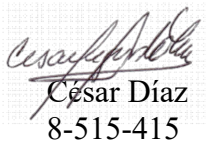
La recolección, transmisión y conservación de estos datos debe guardar proporción con su utilidad para la fiscalización, resguardando la información de los clientes y la seguridad de las redes.

Por las razones expuestas, antes de adoptar los indicadores y las metodologías definitivas, solicito respetuosamente a la ASEP convocar una mesa de trabajo con participación de las múltiples partes interesadas para discutir y elaborar una propuesta técnica que integre las capas de infraestructura física, lógica y económica y social en la toma de decisiones regulatorias sobre la calidad del servicio de Internet**.**

Esta mesa debería formular recomendaciones sobre medición, supervisión y condiciones de implementación, considerando conjuntamente el desempeño de las redes, la experiencia de los usuarios, los costos y las oportunidades de expansión. Sus resultados servirían de insumo para fortalecer la propuesta, respetando las competencias regulatorias y fiscalizadoras de la ASEP.

El objetivo compartido debe ser que la mayor certeza sobre la calidad contratada contribuya a reducir la brecha digital y permita que todas las personas en Panamá accedan a una conectividad significativa, asequible y adecuada para sus necesidades, en condiciones de equidad.

Atentamente,



César Díaz
8-515-415